

Trabajo Fin de Grado

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE CAIXABANK

Autor

Javier Bellvis Martino

Directora

Aurora Sevillano Rubio

Facultad de Economía y Empresa / Administración y Dirección de Empresas
2019-2020

- **Título:** La Responsabilidad Social Corporativa de Caixabank.
- **Autor:** Javier Bellvis Martino.
- **Directora:** Aurora Sevillano Rubio.
- **Titulación:** Grado en Administración y Dirección de Empresas.
- **Resumen:**

A lo largo de este trabajo se pretende dar una visión global sobre la Responsabilidad Social Corporativa de la entidad financiera Caixabank.

Para ello comentaremos el origen y la evolución de este banco , conociendo su estructura organizativa, pasando por el concepto de Responsabilidad Social Corporativa, indagando sobre todas las acciones que se caracterizan en esta materia y analizando el verdadero impacto social de cada una de estas. Además de comparar las entidades financieras más importantes de nuestro país en materia de responsabilidad social.

Todo esto comentado anteriormente nos permitirá alcanzar los objetivos marcados a la hora de realizar el estudio y conocer más a fondo todas las prácticas llevadas a cabo por esta entidad, pudiendo así cambiar la percepción del lector sobre esta entidad a una de compromiso y apoyo a la sociedad.

- **Abstract:**

Throughout this work, we intend to give a global vision of the Corporate Social Responsibility of the financial entity Caixabank.

For this, we will comment on the origin and evolution of this bank, knowing its organizational structure, going through the concept of Corporate Social Responsibility, inquiring about all the actions that are characterized in this matter and analyzing the true social impact of each of these. In addition to comparing the most important financial institutions of our country in terms of social responsibility.

All this mentioned above will allow us to achieve the objectives set at the time of conducting the study and to know more fully all the practices carried out by this entity, thus being able to change the reader's perception of this entity to one of commitment and support to the society.

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| 1.Introducción..... | 1 |
| 1.1 Justificación del tema. | 1 |
| 1.2 Metodología empleada en el desarrollo del trabajo..... | 1 |
| 1.3 Objetivos del estudio. | 2 |
| 2.CaixaBank. | 2 |
| 2.1 Origen y evolución | 2 |
| 2.2 Situación actual y diferenciación entre ``La Caixa`` y CaixaBank..... | 4 |
| 3.Concepto de Responsabilidad Social Corporativa..... | 5 |
| 4.Responsabilidad Social Corporativa CaixaBank..... | 6 |
| 4.1 Modelo de Banca socialmente responsable | 6 |
| 4.1.1 Plan de Banca Socialmente responsable..... | 6 |
| 4.1.2 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)..... | 9 |
| 4.2 Grupos de interés | 12 |
| 4.2.1 Clientes | 12 |
| 4.2.2 Accionistas e Inversores | 12 |
| 4.2.3 Empleados | 14 |
| 4.2.4 Proveedores | 16 |
| 4.2.5 Sociedad | 16 |
| 4.3 Compromiso Medioambiental | 21 |
| 4.4 Acción Social..... | 22 |
| 4.4.1 Obra social ``La Caixa`` | 22 |
| 4.4.2 Obra social descentralizada | 23 |
| 4.4.3 Voluntariado | 23 |
| 5.Comparación RSC con otras entidades financieras..... | 24 |
| 6.Conclusiones..... | 28 |
| 6.1 Generales y específicas..... | 28 |
| 6.2 Limitaciones | 29 |
| 6.3 Trascendencia y utilidad..... | 29 |
| 7.Bibliografía..... | 30 |
| 7.1 Bibliografía..... | 30 |
| 7.2 Webgrafía | 30 |
| Ilustración 1. Mapa Estructura Grupo CaixaBank..... | 4 |
| Ilustración 2. Líneas de actuación. | 6 |
| Ilustración 3. Mapa ODS | 9 |
| Ilustración 4. Gráfico Capital Social | 13 |
| Ilustración 5. Gráfico Inversores Institucionales | 14 |
| Ilustración 6. Gráfico Evolución de Emisiones | 22 |
| Tabla 1. Comparación Grupos de Interés | 24 |
| Tabla 2. Comparación actuaciones sociales. | 25 |
| Tabla 3. Comparación educación. | 25 |
| Tabla 4. Comparación gestión medioambiental. | 26 |
| Tabla 5. Comparación impacto cultural | 27 |

1.Introducción.

1.1 Justificación del tema.

En España el hecho de que las empresas se hayan internacionalizado, las ha expuesto a diferentes ideas socioculturales, económicas y a nuevos grupos de interés que poseen diferentes prioridades y expectativas, por lo que han tenido que adaptar sus métodos de acción a las situaciones de distintos países. En concreto el sector bancario es un claro ejemplo de evolución hacia una conducta más ética a través de la responsabilidad social corporativa.

Los bancos han sufrido una crisis de confianza, incrementada por la crisis económica española. Este hecho hace que nos encontremos en un contexto en el que la banca no ha sido capaz aún de recuperar esa confianza por parte de los ciudadanos.

Las entidades financieras españolas están afrontando este reto, mejorando su Responsabilidad Social Corporativa (RSC) para así recuperar la imagen de una banca comprometida con la sociedad. Actualmente los grandes bancos españoles poseen una RSC similar, por lo que el hecho de la diferenciación es un punto clave a la hora de atraer nuevos posibles clientes y ganar la confianza perdida a lo largo de todo este tiempo.

La finalidad de este trabajo de investigación es analizar , profundizar y entender el funcionamiento de la responsabilidad social corporativa de CaixaBank y de su verdadero impacto en la sociedad.

1.2 Metodología empleada en el desarrollo del trabajo.

La metodología a seguir en realización de este trabajo consistirá en una estructura encabezada por una pequeña introducción y comentario sobre la situación hoy en día de la entidad, profundizando sobre los grupos de interés de la RSC ya que es el tema principal a tratar y terminando con una comparación entre las entidades financieras más importantes en nuestro país. Con el fin de que este trabajo sea lo más visual y dinámico posible se intentará incluir un gran número de ilustraciones y tables para entender mejor el contenido y llegar a cumplir los objetivos marcados.

1.3 Objetivos del estudio.

El objetivo principal de este trabajo de fin de grado es analizar la evolución de la Responsabilidad Social y el estudio de una entidad socialmente responsable como es CaixaBank.

Los objetivos específicos son:

- Estudiar con detalle el concepto de RSC, sus dimensiones, ámbitos y principios.
- Conocer y analizar los orígenes de la RSC en el sector financiero y como ha ido evolucionando hasta nuestros tiempos.
- Entender los principios y prácticas responsables que influyen hacia el progreso en materia social y medioambiental.
- Conocer datos importantes sobre la entidad financiera analizada y sobre su RSC.
- Analizar las políticas llevadas a cabo por CaixaBank y su impacto real en el día a día.
- Conocer la forma de funcionamiento de la fundación bancaria La Caixa y su relación con CaixaBank.
- Conocer las medidas de RSC que pone en práctica CaixaBank y como afecta su imagen y reputación.

2. CaixaBank.

2.1 Origen y evolución

El 16 de abril de 1904 el rey Alfonso XIII inauguró oficialmente la entidad siendo el monarca nombrado presidente honorario y su protector.

El primer director general de La Caixa, Frances Moragas Barret , fundó una institución privada que ofrecía los trabajadores y empresarios una opción para que les asegurase ante la vejez y la invalidez, iniciativa de la que surgió la Caja de Pensiones, a la que además de incorporaron las actividades y operaciones de ahorro.

Los objetivos de su creación fueron estimular el ahorro y la previsión para luchar contra la exclusión financiera, y con este fin se impulsó una red de oficinas para llegar a la mayor parte del territorio catalán, llegando a tener más de 100 sucursales en los siguientes años.

En 1918 se integraron a este proyecto varias instituciones benéficas en la estructura de la entidad y se creó un mecanismo para gestionar la obra social.

En el año 1955, la entidad empezó en el sector inmobiliario con promociones con un carácter social y en los años 60 apostó por la modernización tecnológica.

A partir del año 1989 con el cambio de la ley que permitía a las cajas abrir oficinas fuera de sus territorios de origen La Caixa inicio su expansión por el territorio español.

1990 fue el año en el que la Caja de pensiones para la vejez ya ahorros de Cataluña y baleares se fusionó con la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Barcelona.

En el año 2007, La Caixa aprobó la salida a bolsa de su cartera de participaciones a través de Criterio CaixaCorp.

En 1997 se creó la web de “la Caixa” en Internet, con ella, la entidad sienta las bases de su Línea Abierta, su servicio de banca online. Actualmente, CaixaBank es la primera entidad a nivel nacional e internacional en penetración de mercado en banca online.

En 2011 “La Caixa” traspasa su negocio bancario a Criterio CaixaCorp (que pasa a ser un grupo bancario denominado CaixaBank) y esta traspasa a “la Caixa” parte de sus participaciones industriales y acciones de nueva emisión., con lo que la esta pasó a tener participaciones a través de Criterio. En julio, se produce la salida a bolsa de CaixaBank.

Para cumplir la ley de Cajas de Ahorro y Fundaciones Bancarias el 27 de diciembre de 2014 “La Caixa” se transforma en Fundación Bancaria “La Caixa”.

En los últimos, años CaixaBank ha integrado a entidades financieras como Caixa Girona, Bankpyme, Banca Cívica, Banco de Valencia, el negocio de Barclays en España y, más recientemente, el portugués BPI.

Caixa Bank es el banco líder en Cataluña y uno de los más importantes de España con una red de 5.400 oficinas, 15,8 millones de clientes, 9400 cajeros y más de 37.000 empleados.

2.2 Situación actual y diferenciación entre ``La Caixa`` y CaixaBank.

A priori la estructura del grupo puede parecer compleja , sin embargo si tenemos claro dos conceptos se puede llegar a entender fácilmente.

Dentro de la responsabilidad social corporativa de CaixaBank está incluida y guarda un gran relación con Obra Social ``la Caixa``, sin embargo no solo se limita e esta si no que dispone un amplio contenido en materia de responsabilidad social que iremos exponiendo a lo largo de este trabajo.

La Fundación bancaria ``La Caixa`` posee una relación directa con la Obra social , siendo esta su principal fuente de financiación y control , a su vez posee el 100% de las participaciones de CriteríaCaixa y esta el 40% de CaixaBank.

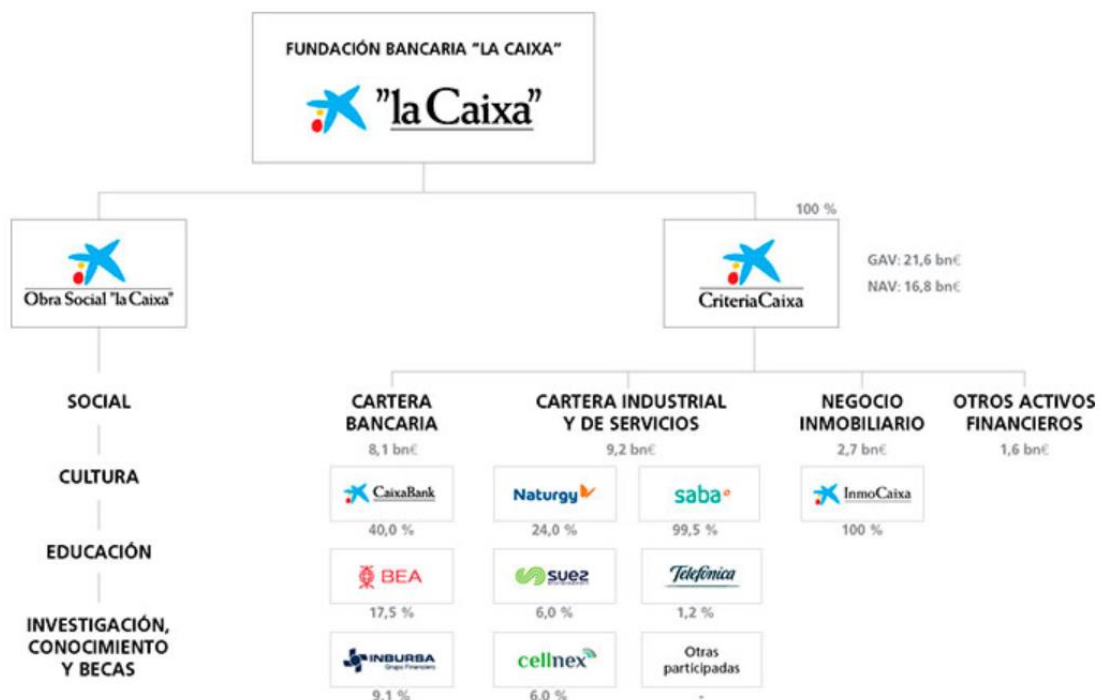


Ilustración 1. Mapa Estructura Grupo CaixaBank

Fuente: "la caixa". (2019). Recuperado de <https://obrasociallacaixa.org/es/quienes-somos/quienes-somos/nuestra-esencia>

3. Concepto de Responsabilidad Social Corporativa.

El concepto Responsabilidad Social Corporativa no posee una delimitación teórica que permita definir con precisión todos aquellos elementos que forman parte de este complejo término. Así pues, existen números autores que han desarrollado su visión sobre la RSC y han tratado de acotar su significado. Un ejemplo puede ser el de Vicente Salas según él se define de la siguiente manera: la Responsabilidad Social Corporativa surge de una línea de pensamiento y acción que advierte un conflicto entre el objetivo de hacer máximo el valor económico de los recursos propiedad de la empresa, y las acciones propuestas en marcha con tal fin , y el objetivo general de hacer máximo el bienestar de la sociedad actuando con respeto a los principios éticos y morales de la dignidad humana. (Vicente Salas, 2005)

En el ámbito bancario la RSC tiene cinco dimensiones altamente diferenciadas que iremos explicando a y analizando en el caso de la entidad financiera CaixaBank.

Estas dimensiones son las siguientes:

- Financiera: la máxima rentabilidad de la empresa a lo largo del tiempo, se traduce en un incremento de valor para los accionistas, generando riqueza y la creación de empleo
- Recursos Humanos: el cuidado del capital humano puede llevar a cabo un incremento de la motivación y compromiso con la entidad y por tanto , la productividad y aportando un valor añadido nuevo.
- Medioambiente: Actualmente la sociedad demanda unos valores y comportamientos que garanticen un uso sostenible de los recursos naturales que disponemos todos.
- Social: La capacidad de inversión del sector bancario en proyectos de acción social busca dar a la sociedad parte de sus beneficios que el negocio genera utilizando sus bienes y servicios ayudando a incrementar el bienestar social.
- Corporativa: Las políticas de buen gobierno corporativo y la transparencia informativa de la actividad de la empresa, evitan posibles casos de corrupción dentro del negocio.

4. Responsabilidad Social Corporativa CaixaBank.

4.1 Modelo de Banca socialmente responsable

4.1.1 Plan de Banca Socialmente responsable

El modelo de banca socialmente responsable de CaixaBank está basado en el objetivo de una rentabilidad sostenible y una gestión coherente con sus propios valores corporativos, que son: calidad, confianza y compromiso social.

Actualmente este plan de acción está alineado con el Plan Estratégico 2019-2021 de la entidad y posee un carácter transversal.

La entidad posee un plan de acción con 5 líneas de actuación.

- Integridad, transparencia y diversidad
- Gobernanza
- Medioambiente
- Inclusión Financiera
- Acción social y voluntariado

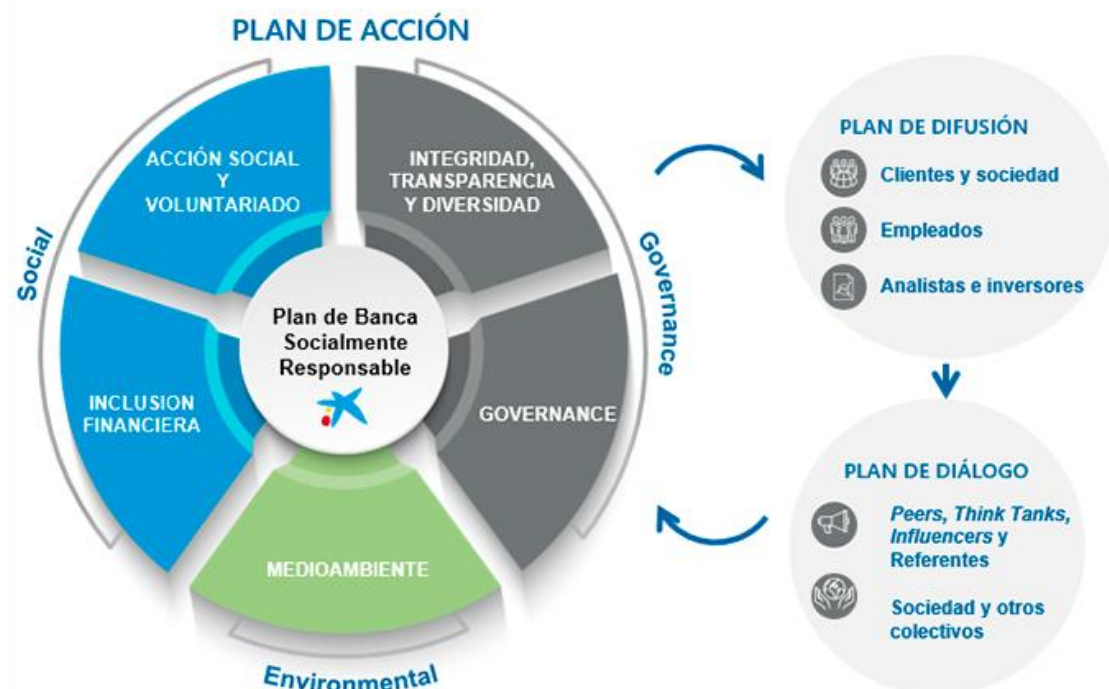


Ilustración 2. Líneas de actuación.

Fuente: Caixabank. (2019). Modelo de Banca Socialmente Responsable. Recuperado de https://www.caixabank.com/responsabilidadcorporativa/modelofinanzasresponsables/empresaconvalores_es.html

Según las políticas¹ responsables de CaixaBank, todas las personas que forman parte de esta deben basar su actuación en:

- Código Ético y Principios de Actuación
- Política de Responsabilidad Social Corporativa
- Política Anticorrupción
- Política de Derechos Humanos
- Política de actuación en Materia de Defensa
- Política de Control y Gestión de Riesgo Fiscal
- Política de Prevención de Riesgos Laborales
- Estándares éticos, sociales y medioambientales para proveedores y colaboradores
- Política de Comunicación Comercial

Además deben cumplir otras normas internas de conducta sobre unos ámbitos un poco más específicos , como el mercado de valores, la contribución al Euribor, la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

Todo esto se debe aplicar en el día a día con una gestión responsable. En CaixaBank existe un canal confidencial interno de consultas y denuncias para facilitar el cumplimiento de las políticas y normas internas citadas anteriormente.

Los clientes y además todos los grupos de interés tienen la capacidad de usar los canales habituales de atención al cliente para sus consultas y denuncias.

Para CaixaBank es muy importante la adecuación de la oferta de productos a los intereses, objetivos y características de los clientes. Para que todo esto funcione , existen cuatro comités encargados de que la gestión de la entidad sea responsable. Son los siguientes:

¹ Caixabank. (2019). *Modelo de Banca Socialmente Responsable*. Recuperado de https://www.caixabank.com/responsabilidadcorporativa/modelofinanzasresponsables/empresaconvalores_es.html

- Comité global de riesgo: este comité es el responsable de gestionar , controlar y realizar un seguimiento de forma global los riesgos de crédito, mercado operacional, concentración, reputación, sistema legal y el cumplimiento normativo así como las implicaciones en la gestión de la solvencia y el consumo de capital.
- Comité de políticas de riesgo: Su finalidad es revisar y aprobar las políticas y procedimientos de actuación relacionados a la concesión de los riesgos de crédito y mercado. Además, define las políticas de mitigación y de gestión de morosidad y recuperación de los riesgos deteriorados.
- Comité de transparencia: Su principal labor es garantizar la transparencia en el diseño y comercialización de los instrumentos financieros, productos bancarios y de seguros ahorro e inversión. Este comité es muy importante a la hora de la creación de la imagen de la entidad , ya que los clientes deben confiar en los consejos y advertencias de los empleados a la hora de elegir uno de sus productos y servicios. Muchos clientes acuden a las entidades con sospecha de que pueden ser engañados, por eso se debe transmitir una imagen transparente, informando de todos los riesgos y beneficios para ganar la confianza de estos y así mejorar su imagen y captar nuevos futuros compradores e incluso accionistas.
- Comité de producto: Aprueba cualquier producto nuevo o servicio que la entidad diseñe, tras analizar todas sus características y riesgos asociados así como su impacto en su crecimiento como entidad, sin olvidar la transparencia y al cliente. CaixaBank posee 261 productos y/o servicios analizados, 26 sesiones presenciales, 28 sesiones no presenciales, 11 productos y/o servicios denegados, 7 productos aprobados que anteriormente fueron denegados y posteriormente subsanados.

Además existe la Unidad de seguimiento y control del Comité de Producto, que se encarga de apoyar al comité de transparencia en sus funciones de seguimiento y control de los productos y/o servicios aprobados por el comité de producto para que sean adecuados con los intereses, objetivos y características del público objetivo al que se dirige.

En adición a esto la entidad esta adherida de manera voluntaria a Autocontrol, la Asociación para la Autorregulación Comercial, a favor de las buenas prácticas publicitarias.

Analizando todo esto , podemos observar que CaixaBank esta sometido a un análisis constante de todas sus prácticas para cumplir con sus propias normas de gestión responsable y no cabe decir también para cumplir la ley, intentando mostrar siempre una imagen de un banco en el que se puede confiar y socialmente responsable.

4.1.2 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Los Objetivos de Desarrollo sostenible son 17 objetivos aprobados por la ONU para erradicar la pobreza, proteger el medioambiente y la aseguración de un futuro próspero para todos.

CaixaBank ha conseguido integrar los ODS en su Plan Estratégico y Plan de Banca Socialmente responsable. La entidad contribuye en todos ellos de forma transversal y los ha clasificado en tres grupos: prioritarios, destacados y complementarios, según la función que desarrolla en cada uno de ellos.



Ilustración 3. Mapa ODS

Fuente: Caixabank. (2019). ODS. Recuperado de https://www.caixabank.com/responsabilidad-corporativa/banca-socialmente-responsable/ods_es.html

1. Contribución a la economía



El negocio de esta entidad contribuye de varias maneras al crecimiento de la economía nacional española, con un 0,76% sobre el PIB español y una cifra de 9.122 millones de euros. Además aporta 2.431 millones de euros de tributos pagados y recaudados, con una creación de 25.820 puestos de trabajo gracias a los microcréditos.

2. Banca próxima y accesible



CaixaBank está presente en todo el territorio español y mundial. EL 91% de los españoles tienen una oficina en su municipio con un 96% de cajeros accesibles. También cabe destacar que está presente en 28 puntos de referencia mundial.

3. Grupos de Interés



Esta entidad se considera responsable con sus propios grupos de interés. Estos se dividen en cuatro segmentos: Clientes, accionistas, empleados y sociedad.

CaixaBank es la entidad financiera principal para el 26,3% de los españoles, los accionistas reciben 0,15€ de retribución por acción, cuenta con 29.441 personas en plantilla de las cuales el 53,8% son mujeres. Podemos observar que la RSC de CaixaBank se asemeja mucho a los valores actuales de la sociedad española y mundial

4. Medioambiente



La responsabilidad medioambiental es un área donde la entidad considera un punto fuerte, con 645 millones de euros concedidos a proyectos de energías renovables y 1.488 millones de dólares en préstamos verdes. Siendo partícipes y firmantes de los Principios de Ecuador. Los Principios de Ecuador (EP, por sus siglas en inglés) son un marco de referencia que fue lanzado en 2003 para que las instituciones financieras puedan determinar, evaluar y administrar los riesgos sociales y ambientales de sus proyectos. Se trata de un estándar mínimo y voluntario para respaldar la toma de decisiones responsables que aplica globalmente a todos los sectores de la industria.

5. Innovación tecnología y seguridad.



CaixaBank es el N° 1 en banca digital a nivel nacional e internacional, fue galardonado en 2018 como el Banco Digital de Europa Occidental, ya sea por su inversión de 844 millones de euros en desarrollo y tecnología en el Grupo y 19,9 millones de euros invertidos en seguridad de la información.

6. Alianzas



La entidad preside de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, además se adhirió a la alianza UNEPFI y a los Principios de Banca Responsable.

Como podemos observar CaixaBank posee una amplia integración de los ODS en el Plan Estratégico y Plan de Banca Socialmente Responsable.

Aunque su actividad no está presente en todos los objetivos ODS , promete seguir avanzando en este camino hacia una banca mejor y siempre comprometida para y con la sociedad

4.2 Grupos de interés

En este apartado hablaremos sobre los grupos de interés a los que afecta la política de responsabilidad social de CaixaBank , es decir colectivos se ven influidos por esta, algunos ellos se ven afectados de una forma más directa , en cambio otros reciben un beneficio o impacto de manera más indirecta , con esto, podremos sacar una perspectiva global y ver hasta dónde llega el impacto real de la RSC de esta entidad.

Los grupos de interés son:

- Clientes
- Accionistas e Inversores
- Empleados
- Proveedores
- Sociedad

4.2.1 Clientes

CaixaBank posee 13,7 millones de clientes en España, Está presente en 1 de cada 4 familias , 1 de cada 3 jóvenes (entre 18 y 25 años) , 1 de cada 5 pensionistas. En Portugal su clientela alcanza la cifra de más de 1,9 millones de personas.

A la hora de elegir una entidad financiera para los más jóvenes CaixaBank es un gran referencia para este sector ya que posee una imagen moderna, minimalista y comprometida socialmente que hace que muchos jóvenes la elijan como primer banco para guardar y hacer crecer sus ahorros.

El grado de satisfacción por parte de los Clientes de esta entidad se puede decir que es medio-alto , ya que posee un 8,85 de índice de satisfacción con un retención total de clientes de un 93,2%.Este banco posee el sello de excelencia europea EFQM 500+ con una calificación superior a los 650 puntos, para el modelo de gestión. Además tiene la certificación AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) para los negocios especializados. La entidad es la única en España con seis áreas de negocio con certificación AENOR Conform por su modelo de relación con los clientes: Banca Privada , Banca Premier ,Banca Particulares ,Banca Negocio, Banca Internacional y Banca Empresas.

4.2.2 Accionistas e Inversores

Para empezar la explicación de este apartado podemos desagregar la distribución del capital social primeramente.

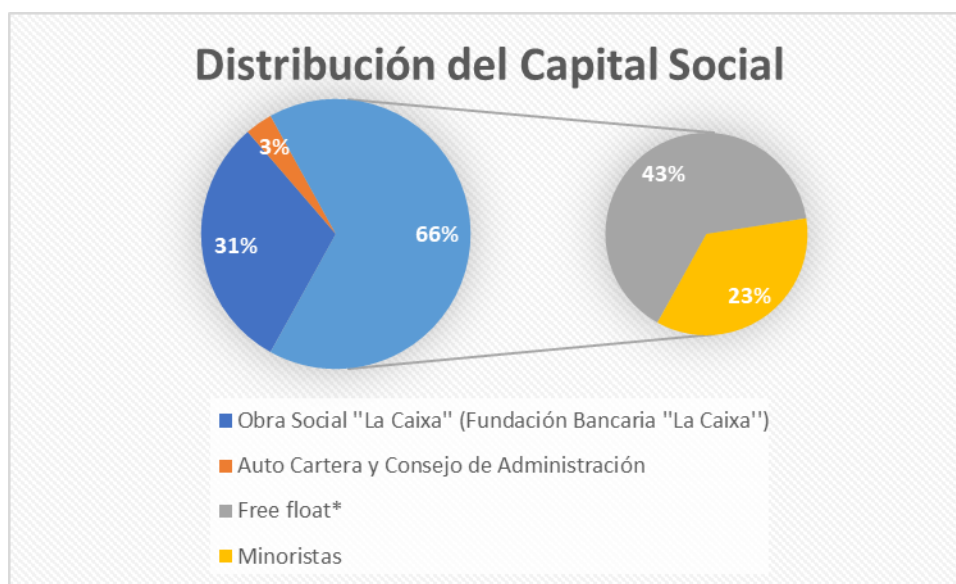


Ilustración 4. Gráfico Capital Social

Fuente: Elaboración propia a partir de información dada por la entidad.

*Número de acciones emitidas menos las acciones de autocartera, y las acciones que son titularidad de los miembros del Consejo de administración y de los accionistas con representación en el Consejo de Administración.

Como podemos observar en el gráfico anterior el capital social de CaixaBank este repartido de la siguiente forma, el 40% siendo el mayor accionista es la Fundación Bancaria ‘‘La Caixa’’ a través de CriteríaCaixa, un 4,3 % pertenecen a la Autocartera y al Consejo de Administración, el resto , un 55,7 % (Free float) se divide en Minoristas y Instituciones con un 30,7% y un 69,3% respectivamente.

En total la entidad cuenta con 588.077 accionistas, y una cifra de capitalización bursátil de 18.925 millones de euros.

Un dato interesante a comentar el la división del capital social es que el 90% de las acciones institucionales están en mano de inversores extranjeros.

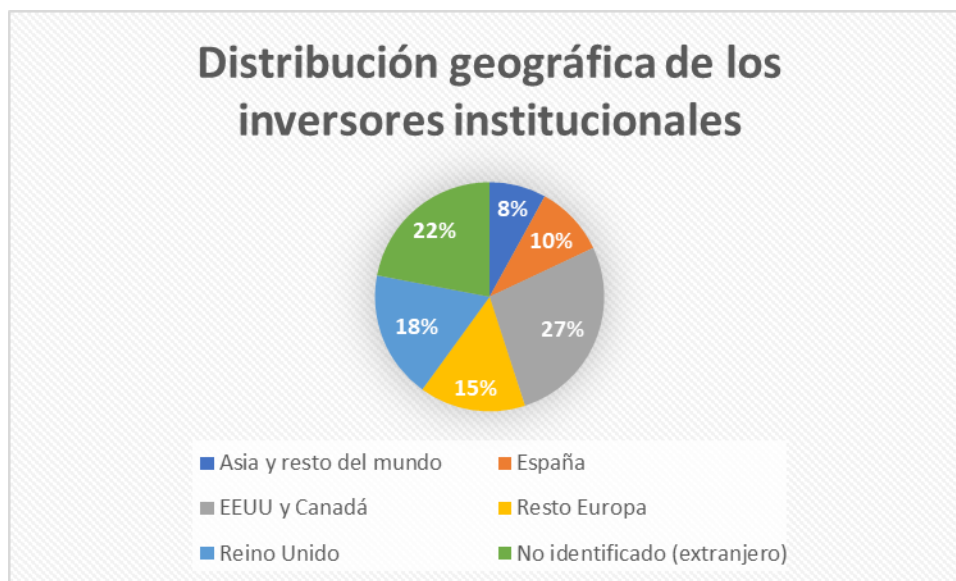


Ilustración 5. Gráfico Inversores Institucionales

Fuente: Elaboración propia a partir de información dada por la entidad.

Podemos observar que el capital social está firmemente repartido a lo largo del mundo , aunque si cabe destacar ese 22% de accionistas institucionales no reconocidos, ya que está falta de información puede generar una desconfianza o una mala imagen para los futuros accionistas que deseen apostar por esta entidad.

4.2.3 Empleados

La plantilla de CaixaBank cuenta con un total de 29.441 trabajadores de los cuales el 53,8% son mujeres. y si contamos todas las personas que trabajan en el Grupo CaixaBank la cifra asciende hasta las 37.440. Estos datos reflejan la gran importancia que recae sobre este banco a la hora de proporcionar un empleo a la sociedad española , no solo por el gran número de trabajadores que pueda tener , si no por toda la cultura laboral , la formación y las retribuciones que obtienen. Todo esto lo vamos a comentar y analizar en este apartado.

En el año 2018 CaixaBank contaba con un gran porcentaje de contratos indefinidos un 96,9 % para ser exactos , esto refleja el gran compromiso de la entidad con sus propios empleados , garantizando una estabilidad laboral y económica.

Otros datos que nos muestra que la política laboral de este banco está acorde a os valores que actualmente residen en nuestra sociedad es que el 39,9% de las mujeres están en posiciones directivas, y 5 de ellas son consejeras.

El 96,4% de empleados tiene formación oficial universitaria, lo que nos dice que para poder incorporarse a trabajar a esta entidad será necesario haber realizado una

formación superior que esté a la altura de las tareas a realizar en cada respectivo puesto de trabajo.

En términos globales en cuanto a la retribución de los empleados, el gasto total es de 1.834 millones de euros en sueldos y salarios en CaixaBank y si hablamos del Grupo CaixaBank la cantidad aumenta hasta los 2.958 millones de euros.

A parte de este gasto en sueldos y salarios, se suma la cantidad de 140 millones de euros en donaciones y aportaciones al fondo de pensiones, 16 millones de euros en ayudas a la sanidad y 28 millones en ayuda a los estudios.

En cuanto a la formación de su propia plantilla se ha invertido en el año 2018 una cantidad de 13 millones de euros, consiguiendo así que el 100% de los empleados con trato directo al público estén debidamente enseñados para desempeñar sus tareas correctamente.

Hoy en día se está requiriendo más en el sector financiero la certificación de asesor financiero, CaixaBank no se queda fuera y consta con más de 13.700 personas con este certificado.

En 2018 ha habido un total de 246.354 horas de formación normativa con 10 diferentes cursos²:

- Código Ético y Política anticorrupción
- Productos y servicios de inversión
- Actualización de prevención del blanqueo de capitales
- Reglamento general de protección de datos
- Reglamento interno de conducta
- Reglamento interno de conducta para personas especialmente sujetas
- Productos y servicios bancarios
- Prevención de riesgos penales
- Soluciones para la morosidad hipotecaria
- Principios básicos para la venta de productos.

² *Caixabank. (2018). Impacto socioeconómico. Recuperado de https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/CABK_Interactivo_ESP.pdf*

La Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank no se queda corta , ya que todas las personas que forman parte están dotadas con diferentes vías para llevar a cabo sus intereses solidarios. Entre ellas está la gran participación en acciones locales de voluntariado a través de la Asociación de Voluntarios ‘‘La Caixa’’, impulsada por el propio banco, la Fundación Bancaria ‘‘La Caixa’’ y la Fundación de la Esperanza. Este movimiento cuenta con más de 17.500 voluntarios que han beneficiado a más de 1,6 millones de personas desde el inicio de este programa, en el cual participan empleados en activo y jubilados, familiares, amigos y clientes con vocación solidaria. Este punto es bastante amplio y uno de los pilares fundamentales que proporcionan a la RSC de la entidad un alto valor. Más adelante iremos explicando más a fondo sobre todo este movimiento de voluntariado que posee una gran relevancia e impacto en la sociedad española.

4.2.4 Proveedores

La acción económica de CaixaBank es muy extensa , y proporciona una enorme cadena de valor. En el año 2018 se pagaron 1.880 millones de euros a diferentes proveedores, creando un total de 45.890 puestos de trabajo indirectamente. La entidad cuenta con un total de 22.450 proveedores de los cuales el 98% de estos son locales.

A todo esto se suma que el 98% de las facturas han sido pagadas dentro del plazo establecido por la entidad, con un periodo medio de 19,9 días.

Es de gran relevancia remarcar que los proveedores de CaixaBank no son unos proveedores cualquiera si no que 281 de ellos tienen un sistema de gestión ambiental verificado y 520 han sido seleccionados a través de concurso.

Podemos observar que este grupo de interés no posee un gran valor en cuanto a lo que la RSC se refiere, sin embargo si que proporciona una alta creación de puestos de trabajo indirectamente y un compromiso firme de pago con todos los proveedores.

4.2.5 Sociedad

Este es uno de los puntos clave de una banca socialmente responsable , el impacto verdadero en la sociedad.

Para empezar podemos comenzar hablando de los microcréditos y finanzas con un impacto social. MicroBank es un banco social participado íntegramente por CaixaBank, es la principal institución de microfinanzas en Europa (2018).

Desde el año 2007 con su red de oficinas de CaixaBank, ofrece productos y servicios financieros que están especialmente adaptados distintas necesidades de emprendedores,

microempresas y familias con un fin de aportar creación de empleo , actividad productiva, desarrollo personal y familiar y más inclusión financiera.

En el año 2018 se concedieron 116.789 microcréditos con un volumen de 772,8 millones de euros y de media 6.617,1 euros. Gracias a la aportación de microcréditos para emprendedores y negocios, se han conseguido crear 25.820 nuevos puestos de trabajo. El 45% ha sido concedido a mujeres y se han conseguido iniciar 9.561 negocios gracias a este apoyo.

En el 2018 se crearon préstamos para estudios de postgrado en universidades europeas , a través de un acuerdo con la Fundación Bancaria ‘La Caixa’.

Además ese mismo año se creó el préstamo EaSI que está dirigido a empresas sociales que buscan tener in impacto social a través de su actividad.

A la hora de hablar de CaixaBank, esta dispone de diferentes líneas de financiación en colaboración con Instituciones Multilaterales europeas, como la línea de crédito de hasta 250 millones de euros para ayudar a la mujer emprendedor, la financiación con 9 millones de euros al Centro de Investigación del Hospital de Sant Pau en Barcelona, una línea de 20 millones de euros para financiar pymes en Marruecos, 600 millones de euros para financiar pymes españolas y la participación en programas de apoyo al comercio internacional en países emergentes, por valor de 1.000 millones de euros, para contribuir a su desarrollo.

Sumado a todo esto CaixaBank posee una cuenta social que sirve para garantizar la inclusión financiera a personas con grandes dificultades económicas, permitiendo que estas puedan acceder gratuitamente a los servicios básicos de un depósito a la vista.

En 2018 se abrieron 24.100 cuentas sociales, y hoy en día cuenta con 99.553 cuentas activas desde que se inició este programa.

Analizando y comentando esto nos podemos dar cuenta del gran impacto social en el área financiera que tiene esta entidad, ayudando a familias , hogares y personas en riesgo de exclusión social desde poder tener una financiación que ayude a mejorar la economía personal hasta un acceso a una cuenta bancaria con unos servicios financieros básicos gratuitos, y esto solo si hablamos de sus finanzas.

Dentro de la RSC de este banco está el objetivo de incrementar la cultura financiera, por ello CaixaBank lanzó un plan de cultura financiera con el fin de mejorar el nivel y calidad de los conocimientos financieros de nuestra sociedad.

Existe plan de talleres de formación presenciales impartidos por la Asociación de Voluntarios de “La Caixa”, siendo la entidad que ha aportado una mayor número de voluntarios (21% del total). En cuanto al mundo digital se refiere existe un programa llamado *finanzas para para followers* en twitter, donde se explica de forma fácil e intuitiva conceptos financieros sencillos del día a día.

También cuenta con CaixaBank Research que tiene como misión crear, enseñar y difundir conocimientos que guardan una gran relación con la economía y la sociedad.

Según esta entidad, tienen un gran compromiso con la comunidad, La Obra Social Descentralizada tiene como presupuesto 44 millones de euros que han sido gestionados para cubrir las necesidades sociales locales con 11.523 actividades destinadas a proyectos de entidades locales distribuido de la siguiente forma: 85% destinado a actividades consideradas prioritarias, 35% del importe destinado a actividades relacionadas con los ámbitos de salud, discapacidad y adicción, y 34% de este mismo importe destinado a actividades dedicadas a la lucha contra la pobreza, siendo así un total de más de 9.400 entidades beneficiarias.

Dentro de este compromiso con la comunidad las semanas sociales son una actividad fundamental donde los voluntarios realizan actividades locales a entidades beneficiarias de las ayudas procedentes de la Obra Social Descentralizada.

Se realizan 2 semanas sociales al año con actividades en 50 provincias y 711 municipios de España, con más de 15.000 participantes. El 46% de los empleados de CaixaBank han participado en este tipo de actividades. Además esto se traslada fuera de España al territorio internacional con 28 actividades realizadas en distintas ciudades.

Concretando más a fondo en las acciones solidarias de este banco, podemos mencionar la campaña *Ningún niño sin bigote*, donde se recolecta leche en colaboración con el banco de alimentos, con esta campaña en 2018 se recaudaron más de 1,4 millones de litros de leche con 30.000 familias beneficiadas, lo que equivale a 120.00 personas.

Otra campaña reseñable es el *Árbol de los Sueños*, donde clientes y empleados se comprometen a regalar a los niños en situación desfavorecida el regalo que han pedido por Navidad. En esta campaña 21.260 niños recibieron un regalo y participaron 1.098 oficinas. Aportando más proyectos sociales cabe destacar la importancia de que más de 3 millones de niños desfavorecidos de África y Latinoamérica han sido vacunados gracias a la aportación del Grupo “La Caixa” desde 2008.

La entidad financiera CaixaBank colabora en la difusión y promoción de los programas e iniciativas que impulsa la Obra Social ‘‘La Caixa’’.

La fundación Bancaria ‘‘La Caixa’’, con más de 520 millones de euros de presupuesto para 2018 es la primera Obra social de España y una de las mayores fundaciones del mundo.

Hay una existencia de un protocolo de relaciones entre CaixaBank, CriteríaCaixa y la Fundación Bancaria ‘‘La Caixa’’, que describe como deben colaborar entre ellas.

La Diversidad juega un papel importante en la entidad, por ello, hay un programa llamado *WENGAGE* que promueve y difunde el valor de la diversidad dentro y fuera de la entidad.

En 2018 se lanzó una línea de crédito de hasta 250 millones de euros para mujeres emprendedoras ,a través de su programa InnonFin del Fondo Europeo de Inversiones.

Para fomentar la diversidad se publicó la Guía de Comunicación Igualitaria que contribuye a eliminar los estereotipos de género.

Esta entidad posee una alianza con Microsoft Ibérica para premiar a las mejores estudiantes de las carreras universitarias STEM (Science, Technology, Engineering, Mathematics). Además patrocina premios que reconocen a mujeres de éxito en el emprendimiento digital y tecnológico.

Podemos decir que CaixaBank se caracteriza por ser un banco que promueve la igualdad entre hombres y mujeres, la diversidad, el respeto y la tolerancia. Estas medidas que va tomando a lo largo del tiempo le permiten mejorar su imagen cara a la sociedad, proponiéndose como una entidad acorde a los valores actuales en nuestra sociedad, haciendo ver que lo importante son las personas.

Aunque ahora mismo revisando todos estos datos, pueda parecer que CaixaBank tiene una RSC impecable, siempre hay partes donde mejorar y eso lo iremos viendo más adelante dónde la compararemos con otras grandes entidades financieras de nuestro país.

Los compromisos y adhesiones que CaixaBank muestra son los siguientes³:

³ *Caixabank. (2018). Impacto socioeconómico. Recuperado de https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/CABK_Interactivo_ESP.pdf*



- **Certificación Empresa Familiarmente Responsable:** Desde el año 2010 CaixaBank está certificada por la Fundación MásFamilia que premia a las mejores prácticas en conciliación, apoyo a la igualdad de oportunidades y desarrollo de las personas. Nivel B+ Empresa Proactiva.



- Inclusión en el año 2018 en el **Bloomberg Gender-Equality Index**. índice internacional que mide la igualdad de género, políticas de empresa, compromiso con la sociedad respecto a igualdad de género y la oferta de productos a clientes.



- **Chárter de la Diversidad:** CaixaBank se adhirió en 2011 a este Chárter promovido a nivel europeo, para fomentar su compromiso hacia los principios fundamentales de igualdad.



- **Principios para el Empoderamiento de las Mujeres en las Naciones Unidas:** CaixaBank se adhirió en 2013 a los Women's Empowerment Principles y asumió el compromiso público de alinear sus políticas para hacer avanzar en la igualdad entre los géneros.



- **Código EJE&CON de buenas prácticas:** CaixaBank se adhirió en febrero 2019 a este código, para la gestión del talento y mejora de competitividad de la empresa.

Dentro del impacto en la sociedad que realiza esta entidad está incluido el acceso a la vivienda. Existen un total de 22.000 viviendas del parque de vivienda social del Grupo CaixaBank, añadiendo que esta cuenta con una política activa de ayudas a problemas de primera vivienda en colaboración con la fundación.

La cuota de mercado en crédito de acceso a la vivienda es el 16,4 %, y esta es la primera entidad del mercado español que creó un equipo altamente especializado en ofrecer soluciones a los clientes con dificultades para pagar las cuotas de la hipoteca de su vivienda habitual que se adapten a cada situación.

CaixaBank está además adherido al Código de Buenas Prácticas del Gobierno español para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual. Desde el año 2012 es firmante del convenio de mediación con la Generalitat de Catalunya para evitar los desahucios.

4.3 Compromiso Medioambiental

Para comenzar a hablar sobre el compromiso ambiental de CaixaBank analizaremos su financiación y su oferta comercial, aunque puede parecer que en estos ámbitos no pueda tener ningún impacto en el medioambiente, todo lo contrario ya que en 2018 se invirtieron 1.488 millones de euros en préstamos verdes, añadiendo sus dos líneas de acción climática: 30 millones de euros de financiación en iniciativas de acción climática y 35 millones de euros de financiación de un proyecto de parque eólico.

En el área transporte cabe destacar los 6,7 millones de euros destinados a la compra de vehículos y electrodomésticos eficientes, a las reformas en el hogar para la mejora de sus eficiencia energética y a proyectos agrarios de desarrollo sostenible.

Esta entidad es firmante de los Principios de Ecuador desde 2007, para así evitar y reducir, y mitigar los posibles riesgos potenciales para el entorno o la comunidad en la financiación de proyectos de inversión. En 2018 financió nueve proyectos de los cuales uno es categorizado como “A”, con posibles impactos sociales o medioambientales significativos y difícilmente mitigables y ocho categorizados como “B” , con posibles impactos sociales o medioambientales adversos limitados y fácilmente mitigables.

Actualmente la sociedad globalizada demanda unas conductas respetuosas y dedicadas a la preservación del medioambiente, este banco se proclama como uno de los mayores a la hora de la lucha contra el cambio climático. CaixaBank ha reducido su huella de carbono un 69% desde el año 2009, en cuanto al uso de la energía el 99,4 % proviene de origen renovable , el uso de papel se ha visto también reducido un 28,4% comparado con el año 2017 y el 97,4% es papel reciclado. CaixaBank apuesta por la digitalización a la hora de administrar todos sus trámites burocrático. Esta es la primera organización

española adherida a RE100, iniciativa global y colaborativa de empresas comprometidas por una energía 100% renovable.

A continuación, en el gráfico siguiente se muestra la evolución de emisiones generadas y compensadas.

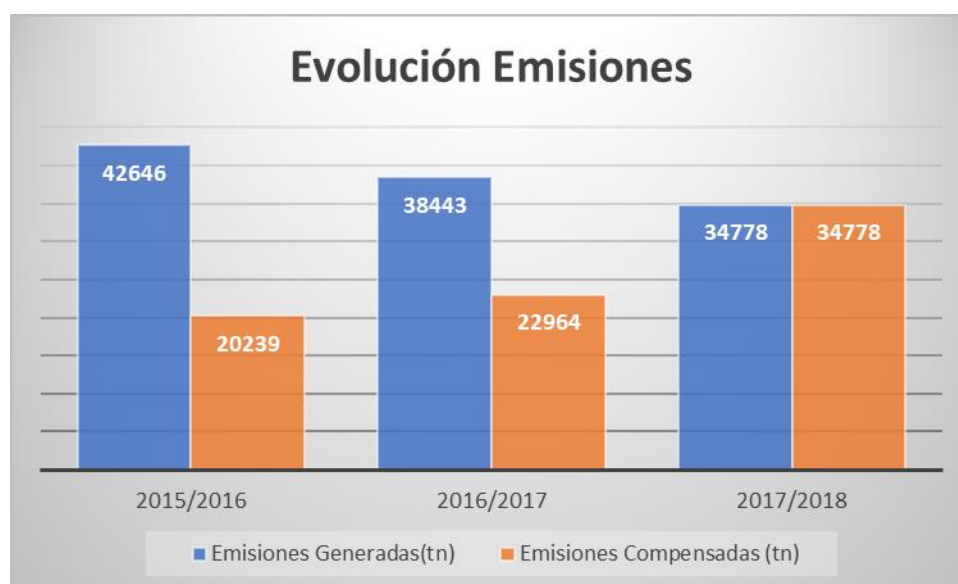


Ilustración 6. Gráfico Evolución de Emisiones

Fuente: Elaboración propia a partir de información dada por la entidad.

Como podemos observar, en el año 2018 CaixaBank ha conseguido no solo reducir la cantidad de emisiones generadas sino no llegar a compensar el 100% de todas ellas.

Este es un dato a tener muy en cuenta, ya que refleja el verdadero compromiso que posee con la lucha contra el cambio climático. Más adelante compararemos con otras entidades para saber si este dato es diferencial o si la mayoría de ellas también consiguen minimizar su impacto medioambiental como CaixaBank.

4.4 Acción Social

4.4.1 Obra social “La Caixa”

Todo este tiempo “la Caixa se ha caracterizado por su gran compromiso con la sociedad reflejado tanto en su actividad financiera como su obra social. Desde hace más de 110 años este movimiento se ha centrado en trabajar en la contribución en el progreso, especialmente en aquellas personas que más lo necesitan. Esta es la causa de por qué la obra social la Caixa ha focalizado sus acciones en esos programas con mayor impacto, como los que combaten la pobreza infantil y la exclusión social, fomentando el empleo

y mejorando así la vida de aquellas personas con más riesgo de vivir en la pobreza. Además, la actividad de la Obra Social se concentra en otros ámbitos como la educación financiera, la investigación médica y el acceso a la vivienda.

4.4.2 Obra social descentralizada

Dentro de la Obra Social “La Caixa” existe la obra social descentralizada, esta consiste principalmente en la financiación de asociaciones y proyectos a nivel más local y territorial. Gracias a esta colaboración miles de entidades y asociaciones pueden acceder a estos “donativos”. Como vemos el grado de alcance de la labor social no solo se limita a actuar directamente en proyectos o acciones de su propia elección si no que gracias a estas aportaciones se consigue llegar mucho más allá en la ayuda social en todo el territorio nacional. En el año 2018 se dieron más de 44 millones de euros en proyectos locales, se realizaron más 11.523 actividades y más de 9.400 asociaciones se vieron beneficiadas con la participación de los Voluntarios de España y en el área internacional.

4.4.3 Voluntariado

Dentro de la acción social de Caixabank los voluntarios son una pieza fundamental de aportación en el compromiso con la sociedad a través de los empleados en activo y los trabajadores jubilados, entre otros.

El voluntariado “La Caixa” se ha consolidado como una de las asociaciones más activas del territorio español, cuenta con un total de 4.481 voluntarios en activo en 2018 y el 37% demostró un grado de implicación recurrente, participando en un mínimo de cuatro veces al año en alguna de las actividades sociales impulsadas. En total se organizaron 4.586 actividades, con una media de 13 al día. Cada una ha tenido un impacto en 47 personas beneficiarias.

Los voluntarios “La Caixa” participan en acciones sociales dirigidas esencialmente a agrupaciones y colectivos vulnerables o con riesgo de exclusión social.

En el año 2018 del total de actividades que se llevaron a cabo el 34% se dedicaron a salud y personas de tercera edad, 27% a pobreza infantil, el 13% a la educación financiera y el 11% a la inserción laboral.

5.Comparación RSC con otras entidades financieras.

En este epígrafe compararemos las siguientes entidades financieras: Bankia, BBVA, Santander y CaixaBank , la elección de estos mismos corresponde a que en el ámbito financiero español estas son las entidades con presencia en este país y son de las más grandes en nuestro país.

Tabla 1. Comparación Grupos de Interés

| ENTIDAD | BANKIA | BBVA | SANTANDER | CAIXABANK |
|------------------------------|---|---|--|--|
| PRIORIDAD ESTRATÉGICA | Mejora del índice de satisfacción de los clientes | Responsabilidad con los clientes y relaciones más justas con los mismos | Compromiso con los empleados, mejorar su motivación y su productividad con el fin de aumentar la fidelización de los usuarios. | Servicio al cliente con la máxima calidad posible. |

Fuente: Elaboración propia a partir de información dada por las distintas entidades.

Ante esta comparativa podemos llegar a la conclusión de que las cuatro entidades tienen como principal grupo de interés los clientes, sin embargo estas no olvidan sus otros grupos de interés dando también una gran relevancia a ellos. En el caso de Santander, es el único que destaca la labor de los empleados pero con un mismo fin siempre, los clientes. La principal misión y visión de las entidades es la consideración la satisfacción de sus clientes y atraer a nuevos. Para todas ella los accionistas y proveedores pasan a un segundo plano ya consideran menos importantes a la hora de centrar sus intereses , esto tiene bastante lógica ya que los cliente forman parte del grupo de interés que más cara al público está expuesto.

En la siguiente comparativa se destaca las diversas actuaciones más importantes de cada entidad en apoyo a los pilares más desfavorecidos de nuestra sociedad. Esto es gracias a la labor de los empleados y sus respectivas asociaciones y agrupaciones de voluntarios. Todas ellas comparten relaciones con organizaciones no gubernamentales e instituciones de labor social , para ayudar a las familias con más riesgo de exclusión social a cubrir sus necesidades. La siguiente tabla explica todas estas relaciones de cada una de las entidades comparadas.

Tabla 2. Comparación actuaciones sociales.

| SANTANDER | BANKIA | BBVA | CAIXABANK |
|--|--|--|---|
| Colaboraciones con: Cruz Roja, Aldeas Infantiles, Banco de Alimentos y financiación de proyectos de diversas ONGs. | Donaciones a comedores sociales , apoyo a fundaciones para contribuir con los colectivos más vulnerables, donaciones me mobiliario e informático, conevnios con Cáritas, Cruz Roja , Adecco, Once. | Apoyo a la fundación Adecco, para facilitar el acceso a la vivienda para que las familias puedan soportar un alquiler de vivienda. | Apoyo a diversos proyectos como la vivienda asequible.Fomentación del cuidado de personas con enfermedades avanzadas, apoyo a la tercera edad, ademas de financiación y donaciones de un amplio abanico de fundaciones. |

Fuente: Elaboración propia a partir de información dada por las distintas entidades.

En este análisis se puede observar que las inversiones de todas estas entidades tiene un punto en común y es en la educación y formación. Dentro de esta área se diferencian tres segmentaciones: educación infantil, educación para los jóvenes y educación financiera. Dentro de estas segmentaciones la educación infantil es donde se recibe menos inversión, favoreciendo así la educación superior. En cuanto a la educación financiera se centran principalmente en la mejora de los conocimientos en las finanzas en las diferentes etapas de la vida, desde niño hasta la tercera edad. En la siguiente table se muestra el centro de atención de cada entidad en cuanto a la formación.

Tabla 3. Comparación educación.

| ENTIDAD FINANCIERA | SANTANDER | BANKIA | BBVA | CAIXABANK |
|-----------------------------|---|---------------------------------------|---|--|
| EDUCACIÓN | Principal objetivo es la educación superior, basado en convenios y becas apoyando la formación universitaria. | Formación profesional Dual. | Educación para los jóvenes, con valores asociados al esfuerzo, igualdad de oportunidades, respeto mutuo y superación de desigualdades.Apoyoa profesores y maestros. | Apoyo en la educación d elos jóvenes y complementos escolares. |
| EDUCACIÓN FINANCIERA | Desarrollo de programas de duación financiera de forma local. | No se aprecia gran apoyo e inversión. | Es una de las mayores prioridades de la entidad, fomenta la educación en niños , jóvenes, adultos y los negocios. | Menor inversión que otras entidades ,pero es un gran foco de atención para la entidad. |

Fuente: Elaboración propia a partir de información dada por las distintas entidades.

No podemos dejar de comentar las prioridades de cada entidad con el medioambiente. Todas ellas dan una gran importancia en este ámbito aunque luego las inversiones y comportamientos sean diferentes. Debido a la gran importancia actual del cuidado del entorno, las entidades organizan reglas y principios de actuación en el ámbito donde trabajan. Fomentando la actuación responsable en sus sucursales y oficinas , educando a su plantilla de trabajadores e informar sobre el impacto medioambiental y la consecuencia del cambio climático.

En la siguiente tabla se refleja como las entidades a analizar, se comprometen con el medioambiente.

Tabla 4. Comparación gestión medioambiental.

| SANTANDER | BANKIA | BBVA | CAIXABANK |
|---|---|---|--|
| Es una de sus prioridades estratégicas, posee un plan de eficiencia energética para el control de su impacto ambiental, realiza programas de sensibilización de los empleados relacionados con el cambio climático. | Fomenta su plan de eficiencia energética con un uso más sostenible de los recursos. Apoya la lucha contra el cambio climático con programas de sensibilización. | Posee un Plan Global de Ecoeficiencia, reduciendo el consumo de agua , papel y su huella de carbono, promoviendo el uso de las energías renovables. | Pone en marcha diferentes programas enfocados a la utilización de instrumentos que permitan el desarrollo sostenible, contribuyendo a la conservación de los espacios naturales, desarrollo de las empresas ambientales que generen nuevo empleo o apoyando la investigación climática. Además una de sus prioridades son la utilización de las energías renovables. |

Fuente: Elaboración propia a partir de información dada por las distintas entidades.

En el entorno cultural los principales proyectos se centran en iniciativas de inversión en actividades relacionados con el arte, la ciencia , la música , el cine y la literatura. Se fomenta en la sociedad el interés en diversos aspectos culturales mediante exposiciones, colaboraciones con organizaciones culturales y museos, apoyo a eventos musicales y un amplio programa que promueven el arte y la cultura de nuestro país.

En la siguiente tabla se compara las prácticas de cada entidad en el ámbito cultural.

Tabla 5. Comparación impacto cultural

| SANTANDER | BANKIA | BBVA | CAIXABANK |
|--|----------------------------|---|---|
| Realización de exposiciones para dar a conocer colecciones de arte contemporáneo. Colaboración con museos y organizaciones que realizan conferencias y programas didácticos. Convenios con diferentes instituciones musicales. | No destaca en este ámbito. | Lleva a cabo diferentes exposiciones en colaboración con museos con gran relevancia en nuestro país. Contribución en la creación de espacios musicales- | Diferentes acuerdos con museos, restauración del patrimonio arquitectónico, participaciones en colecciones de arte. Promoción de conciertos con bandas de alto prestigio musical. Posee por todo el país edificios Caixaforum y en Cataluña el CosmoCaixa apoyando la cultura científica. |

Fuente: Elaboración propia a partir de información dada por las distintas entidades.

Análisis DAFO CaixaBank

DEBILIDADES

- Poca información conocida por parte de la sociedad.
- Poco inversión en ayudas formativas de empleabilidad.
- Necesita colaboración con organizaciones sociales con más prestigio para darse así más a conocer.
- Poco conocimiento de su obra social descentralizada.

- Entidad financiera con una obra social con la mayor inversión de Europa en proyectos sociales.
- 100% de las emisiones de CO2 compensadas.
- Gran apoyo y compromiso cultural.
- Alto compromiso con la accesibilidad a la vivienda de familias vulnerables.

FORTALEZAS

AMENAZAS

- Tendencia creciente de inversión en responsabilidad por parte de las demás entidades financieras.
- Alta inversión en educación financiera por otras entidades financieras españolas.
- Elección de prioridad estratégica el compromiso medioambiental por parte de otras entidades.
- Todas las principales entidades financieras españolas tienen como objetivo la satisfacción d ellos clientes.

- Aprovechar su alta inversión en proyectos “verdes” para consolidarse como entidad líder en compromiso medioambiental.
- Poder dar a conocer las actuaciones de materia de responsabilidad social a través de su obra social, ya que esta tiene mayor impacto.
- Abrir su programa de voluntariado a cualquier persona que esté interesada.
- Gracias a su alta inversión en acciones sociales puede su RSC puede llegar a ser una de las más comprometidas a nivel mundial.

OPORTUNIDADES

6. Conclusiones.

6.1 Generales y específicas

A partir de este trabajo realizado, pueden extraerse una serie de conclusiones, comentándose a continuación las más relevantes:

1. La preocupación por la RSC en el mundo financiero es cada vez mayor, no sólo por la necesidad de las propias entidades de gestionar correctamente su riesgo reputacional, ético, social y medioambiental, sino además por la presión de instituciones gubernamentales, inversores y accionistas, los clientes y la sociedad en general, que exigen cada vez más transparencia e involucración de las entidades financieras en la sociedad y su desarrollo sostenible.
2. Más concretamente en Caixabank, se apuesta por la búsqueda de la responsabilidad ambiental y social en la gestión interna de la entidad (a través de sus programas de rendimiento energético, conciliación laboral, educación...) y en la inversión en proyectos con carácter social.
3. En términos generales, algunos de los aspectos más concretos y que más énfasis da Caixabank en su Responsabilidad Social Corporativa se ajusta principalmente al acceso al crédito en personas desfavorecidas, el acceso a la vivienda, la inversión en proyectos medioambientales y la gran labor de la Obra Social.
4. La Fundación Bancaria “ La Caixa” es la principal fuente de financiación de la Obra Social, esta a su vez está altamente relacionada con la RSC del banco CaixaBank a través de sus proyectos como con su Obra Social descentralizada con impactos sociales más locales y su gran asociación de voluntarios.
5. En cuanto a la comparación entre las diferentes entidades , podemos decir que la RSC de todas esas es bastante parecida , todos tienen como objetivo los clientes, apuestan por un desarrollo sostenible y la preservación del medioambiente. Si hay que destacar la diferencia de las donaciones ya que en este caso Caixabank es la entidad financiera que más dinero da en ayudas sociales.

6.2 Limitaciones

A lo largo de la realización de todo este trabajo, no se han presentado grandes limitaciones a la hora de encontrar información, si que cabe destacar que al estar hablando de la RSC de un banco , casi toda la información va a estar proporcionada por la propia entidad, siendo difícil encontrar algún tipo de información negativa o en contra de la imagen CaixaBank. Obviando esto, cabe destacar que este banco proporciona una gran información de todas sus actuaciones, ya sea por internet, o por su gran listado de informes donde se puede obtener detalladamente todo lo que respecta a la RSC de la entidad. Una pequeña limitación a comentar al inicio del trabajo, es que al ser la estructura organizativa bastante compleja, es difícil diferenciar que es la Obra Social “La Caixa”, y que es la Responsabilidad Social Corporativa de Caixabank.

La limitación más grande ha sido a la hora de realizar la comparación entre las diferentes entidades financieras, ya que la misma información esta presentada en distintos formatos y es bastante difícil y reagrupar toda la información para su posterior análisis.

6.3 Trascendencia y utilidad

Hoy en día el concepto de Responsabilidad Social Corporativa es más conocido que nunca, sin embargo este trabajo puede ser un medio de conocimiento y explicación de este amplio concepto. Además puede servir para dar a conocer el gran impacto que tiene la entidad CaixaBank en la sociedad española, mejorando así la imagen global de las entidades financieras que en los últimos años han estado marcadas por la corrupción y las malas prácticas.

Este trabajo muestra la mejor imagen de CaixaBank , todas sus buenas prácticas y da a conocer al lector la gran extensión de la actuación e implicación social de la entidad , mejorando así su imagen de cara al público.

Este trabajo contiene información actualizada sobre la RSC que posee CaixaBank actualmente y puede ser utilizada para diferentes comparaciones entre distintas entidades o simplemente de carácter informativo.

7. Bibliografía

7.1 Bibliografía

Salas, V (2005) ¿Sustituye la responsabilidad social al buen gobierno de la empresa?. Economistas, nº 106, noviembre 4-11.

7.2 Webgrafía

CaixaBank, un banco heredero de La Caixa con 113 años de historia. (s.f.). Recuperado de <http://www.finanzas.com/noticias/mercados/bolsas/20171006/caixabank-banco-heredero-caixa-3700556.html>

Historia del grupo. (2018). Recuperado de https://www.caixabank.com/deployedfiles/comunicacion/Enlaces/Historia_final.pdf

"la caixa". (2019). Recuperado de <https://obrasociallacaixa.org/es/quienes-somos/quienes-somos/nuestra-esencia>

Puentes, R. P. P., Antequera, J. M. A., & Velasco, M. M. V. (s.f.). La Responsabilidad Social Corporativa y su importancia en el espacio europeo de educación superior. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2740076.pdf>

Caixabank. (2019). Modelo de Banca Socialmente Responsable. Recuperado de https://www.caixabank.com/responsabilidadcorporativa/modelofinanzasresponsables/empresaconvalores_es.html

Caixabank. (2019). ODS. Recuperado de https://www.caixabank.com/responsabilidadcorporativa/banca-socialmente-responsable/ods_es.html

Evia, M. J. E. (2013). Principios de Ecuador. Recuperado de <https://www.expoknews.com/que-son-los-principios-de-ecuador-2/>

Caixabank. (2019). Quiénes somos. Recuperado de https://www.caixabank.com/informacioncorporativa/quienessomos_es.html

Caixabank. (2019). Diversidad e Igualdad de oportunidades. Recuperado de https://www.caixabank.com/responsabilidad-corporativa/diversidad-e-igualdad-de-oportunidades/adhesiones-y-certificaciones_es.html

CaixaBank: referente en banca responsable. (2019). Recuperado de <https://www.compromisorse.com/responsabilidad-social/bancos-cajas-y-seguros/caixabank/>

Caixabank. (2020). Grupos de Interés. Recuperado de https://www.caixabank.com/responsabilidad-corporativa/grupos-de-interes_es.html

Caixabank. (2018). Impacto socioeconómico. Recuperado de https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/CABK_Interactivo_ESP.pdf